



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC**

**A QUALIDADE DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS PRESTADOS PELAS
ORGANIZAÇÕES CONTÁBEIS DA CIDADE DE CAMPINA GRANDE, PARAÍBA.**

ARTHUR MARTINS DE SOUZA CESÁRIO TAVEIRA

**CAMPINA GRANDE - PB
2016**

ARTHUR MARTINS DE SOUZA CESARIO TAVEIRA

**A QUALIDADE DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS PRESTADOS PELAS
ORGANIZAÇÕES CONTÁBEIS DA CIDADE DE CAMPINA GRANDE, PARAÍBA.**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado ao curso de graduação em
Ciências Contábeis da Universidade Estadual
da Paraíba, com requisito parcial à obtenção
em cumprimento à exigência para obtenção do
grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

**CAMPINA GRANDE – PB
2016**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

T232q Taveira, Arthur Martins de Souza Cesário

A qualidade do atendimento e serviços prestados pelas organizações contábeis da cidade de Campina Grande, Paraíba [manuscrito] / Arthur Martins de Souza Cesário Taveira. - 2016. 24 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2016.

"Orientação: Prof. Me. José Pércles Alves Pereira, Departamento de Ciências Contábeis".

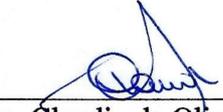
1. Atendimento ao cliente. 2. Qualidade em serviço. 3. Qualidade em atendimento. 4. INSS. 5. Modelo Servqual. I. Título.

21. ed. CDD 658.562

ARTHUR MARTINS DE SOUZA CESARIO TAVEIRA

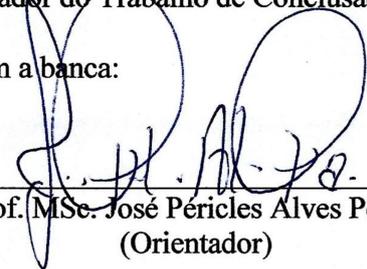
**A QUALIDADE DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS PRESTADOS PELAS
ORGANIZAÇÕES CONTÁBEIS DA CIDADE DE CAMPINA GRANDE,
PARAÍBA**

Este trabalho de Conclusão de Curso (TCC) foi julgado adequado para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis, sendo aprovado em sua forma final.

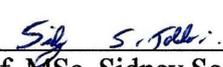


Prof. Esp. Claudio de Oliveira Leôncio Pinheiro
Coordenador do Trabalho de Conclusão de Curso

Professores que compuseram a banca:



Prof. MSc. José Péricles Alves Pereira
(Orientador)



Prof. MSc. Sidney Soares de Toledo
(Membro)



Prof. Esp. Claudio Leôncio de Oliveira Pinheiro
(Membro)

CAMPINA GRANDE – PB

2016

RESUMO

TAVEIRA, Arthur Martins de Souza Cesário. **A Qualidade do Atendimento e Serviços Prestados Pelas Organizações Contábeis da Cidade de Campina Grande, Paraíba. 2016.** 24. Trabalho de conclusão de curso – Curso de Ciências Contábeis, Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2016.

O presente trabalho de conclusão de curso procurou identificar, analisar e mostrar os requisitos de qualidade em relação à prestação de serviço contábil oferecido aos diversos setores de serviço, indústria e comércio da cidade de Campina Grande, PB. Como objetivo geral esta pesquisa visa levantar a qualidade dos serviços prestados pelas organizações contábeis aos seus clientes na cidade de Campina Grande. Os objetivos específicos desta pesquisa pretende evidenciar, em literatura precisa, sobre a qualidade dos serviços contábeis, com enfoque na satisfação dos clientes. Identificar por meio de questionário aplicado aos clientes das diversas organizações pesquisadas, sobre a satisfação dos serviços prestados. Desenvolver uma análise dos resultados obtidos com a pesquisa. Para tanto, foi realizado um estudo de campo, de natureza descritiva, com abordagem qualitativa. A coleta de informações se deu por meio da aplicação de um questionário estruturado com assertivas relacionadas ao objeto de estudo. Os resultados obtidos por meio dessa pesquisa apontam contribuições significativas para os estudos acadêmicos, quanto para os profissionais, podendo auxiliar no monitoramento do seu desempenho. Com isso, estimasse que o presente trabalho contribua cientificamente para buscar constante da qualidade dos serviços com a finalidade de que seus clientes fiquem satisfeitos.

Palavras - chave: Qualidade, atendimento, serviços prestados.

1. INTRODUÇÃO

Nos meios competitivos, o sucesso de qualquer profissional depende da qualidade do serviço que está sendo oferecido, mas a realidade no campo de atuação alerta para a necessidade de uma adaptação a um mundo em que os profissionais de contabilidade precisam buscar novos caminhos para que adquiram vantagem competitiva e, conseqüentemente, possam continuar realizando suas atividades. Engana-se quem imagina que a contabilidade é apenas artigo de luxo, é uma ciência que contribui para o aprimoramento de nossa sociedade e com o aumento da concorrência entre os mercados, emerge o interesse dos gestores por informações contábeis úteis que possam subsidiar o processo de decisão empresarial e a continuidade de seus empreendimentos. A eficiência e qualidade em tempo hábil tornou-se uma das necessidades e obrigações das prestadoras de serviços contábeis tendo em vista a necessidade de constantes aperfeiçoamentos profissionais e tecnológicos, onde o mercado

trabalha em constantes disputas, tendo a necessidade de ter uma apresentação diferenciada para seus clientes, tornado a organização contábil bem vista e procurada.

Diante do exposto, questiona-se: **Os Serviços Prestados Pela Organização Contábil na Cidade de Campina Grande Constituem-se em Diferencial Para Seus Clientes?**

No mercado de trabalho, a cada ano, as empresas enfrentam novos desafios com uma nova realidade de necessidades e obrigações, que torna a importância dos serviços contábeis um destaque relevante para seus clientes, de modo que uma das principais metas destes prestadores de serviços é corresponder às necessidades e expectativas dos mesmos.

O contador que estiver adequado às novas exigências do mercado, com melhor qualidade e eficiência nos seus serviços, consegue ter a solução dos problemas sem maiores dificuldades.

Com bases nessas colocações, o objetivo geral do trabalho visa levantar a qualidade dos serviços prestados pelas organizações contábeis aos seus clientes na cidade de Campina Grande, PB.

Os objetivos específicos desta pesquisa pretende evidenciar, em literatura precisa, sobre a qualidade dos serviços contábeis, com enfoque na satisfação dos clientes. Identificar por meio de questionário aplicado aos clientes das diversas organizações pesquisadas, sobre a satisfação dos serviços. Desenvolver uma análise dos resultados obtidos com a pesquisa.

Com rapidez constante e melhora na qualidade de receber informações, as entidades contábeis também crescem e com elas o aumento da concorrência que faz com o que o profissional contábil sinta que seus serviços sejam prestados de forma breve e de qualidade. As empresas que não se adequam a esse perfil acabarão sendo desqualificadas pelo próprio mercado ficando frágil e despreparada, correndo o risco de terem suas operações encerradas prematuramente.

Nas empresas prestadoras de serviços contábeis, o responsável técnico deve buscar métodos de aperfeiçoamento, eficiência, boa qualidade e atendimento nos serviços para satisfazer seus clientes.

A qualidade do trabalho é vista pelos gestores como instrumento importante para as empresas. Sendo assim, devido ao grande número de empresas que prestam serviços, torna-se essencial para essas organizações definir metas para maximizar a qualidade dos seus serviços, como forma de manterem-se no mercado, supostamente ampliando seu campo de atuação.

Tendo esse foco, as organizações contábeis precisam atuar com êxito e responsabilidade, com auxílio de ferramentas eficazes e atualizadas, com colaboradores competentes, são quesitos mínimos para uma boa atuação no mercado conseguindo, assim, atingir a satisfação e

reconhecimento de seus clientes, diminuir as margens de erros, informando em tempo hábil os resultados auferidos, tantos os gestores como os demais interessados e por último, cumprir com suas obrigações junto aos órgãos governamentais.

O assunto estudado justifica-se em evidenciar que, dependendo da maneira que se trabalha, os profissionais contábeis podem tornar a empresa um modelo ou ser fadado ao fracasso, podendo-se ter ou não êxito pessoal e profissional. Pode crescer e gerar mais empregos com novos colaboradores que trabalharão junto aos clientes, auxiliando nas obrigações das empresas com o governo, e ao pagar seus impostos gerará melhorias para a sociedade.

2. REFERENCIAL TEORICO

2.1 Aspectos históricos

Desde o começo da nossa civilização, a contabilidade já era praticada onde durante muito tempo foi chamada de “a arte da escrituração mercantil”. Ela provém a partir de um processo de evolução e de amadurecimento intelectual que vem se aperfeiçoando ao longo dos séculos.

Conforme Sá (2008, p. 17), as “Provas arqueológicas denunciam registros em grutas, ossos e outros materiais, contendo manifestações da inteligência humana na percepção de meios patrimoniais, qualitativa e quantitativa, ou seja, entre 10 e 20.000 anos atrás”.

A contabilidade passa a ser conhecida não só pela sua escrituração, mas como uma ferramenta essencial para uma organização, onde ela tem um norte para tomada de decisões e trazer informações para um grande número de diferentes usuários.

No Brasil, a contabilidade chegou pelas mãos de Brás Cubas, cuja seu cargo de provedor da Fazenda Real e Contador das Rendas e Direitos da Capitania, na data de 23 de junho de 1551.

Segundo Rodrigues (1985, p. 34). “A formação profissional do contador, no Brasil, iniciou-se no século XVIII, com o surgimento da Aula de Comércio, que mais tarde corresponderia à academia, que, por sua vez, hoje se denomina Faculdade, ou Escola Superior”.

A contabilidade evoluiu com a influência das escolas de contabilidade que predominam no mundo, com adaptações a nossa realidade, o que proporcionou o surgimento de traços de uma escola verdadeiramente brasileira.

A primeira legislação que estabeleceu o processo da escrituração contábil foi a Lei nº 2.627, de 1940, que apresentava critérios de avaliação das contas de ativo, receita, despesas, apuração dos lucros e perdas, distribuição de lucro e de reservas, constituindo-se, assim, um marco legal de estabelecimento de procedimentos contábeis sistematizados no Brasil. (LOPES, 2007).

Com o passar dos anos, a contabilidade mundial e brasileira acompanhou a evolução dos tempos, tendo uma grande necessidade de seguir padrões, exigências e obrigações em suas demonstrações contábeis, principalmente depois da grande depressão de 1929. Organização e qualidade são um dos focos principais para a contabilidade do século XXI.

2.2. Conceito de qualidade

A Ciência Contábil iniciou-se logo após a fase empírica, considera-se uma passagem para o aprofundamento racional, um amadurecimento intelectual. (SÁ, 2005 p.14)

Entende-se por ciência todo conhecimento que se deduz pela razão, portanto reflexivo, sustentado na racionalidade lógica.

Com isso identificou-se que não bastava somente colocar dados no papel, mas sim analisar, entender e saber o que fazer com o patrimônio analisado.

A contabilidade passou a ser um grande método de entendimento, pois começou a ser entendida não só como escrituração, mas também como uma ferramenta especial, segura em guardar informações, de modo que o contador passou a ser um orientador de decisões a serem tomadas, interagindo com a empresa, deixando de ser só o informante de dados. (SÁ, 2005 p.17)

A qualidade surgiu de um processo evolutivo ao longo dos tempos, estruturado e sendo aplicado a partir da década de 1960 e alcançando seu auge na década de 1980, quando as empresas começaram a refletir sobre a implantação da qualidade como forma efetiva nos processos produtivos e lucrativos. A qualidade está relacionada com o nível de satisfação do cliente, logo a satisfação do consumidor é função do desempenho percebido e das expectativas. Slack (1997, p. 83) apresenta três possibilidades nas relações entre expectativas e percepções dos clientes:

- Expectativa < Percepções: a qualidade percebida é boa.
- Expectativas = Percepções: a qualidade percebida é aceitável.
- Expectativas > Percepções: a qualidade percebida é pobre.

Dessa forma, entende-se, que a qualidade é um fator importante e decisivo para a escolha e avaliação do cliente de um produto ou serviço. O interesse pelo controle de qualidade está

crecendo nas empresas em proporções de escala mundial. Os clientes e usuários estão ficando cada vez mais exigentes; insistindo por uma melhora na qualidade dos serviços, visto que os serviços de boa qualidade aumentam a credibilidade e, conseqüentemente, geram fidelidade e confiança empresarial. Nesse contexto, Rolim (2006) quando cita Cerqueira (1994, p. 14) afirma que:

“a maneira mais simples de falar sobre Qualidade é conceituá-la como o conjunto de todas as ações ou atividades desenvolvidas numa organização, para que ela atenda às expectativas de seus clientes ou superar”. Vale salientar que a importância da qualidade numa organização, haja vista que esse se configura como um fator exigido pelos usuários, pois o cliente não admite erros ou desculpas, para ele é essencial que a empresa não tenha falhas em nenhum ponto.

O processo de melhoria de qualidade nas empresas tem os seguintes objetivos: a busca de conformidade com as exigências do cliente, prevenção de falhas, perda zero e eliminação dos custos que não agregam valor. Todas estas metas são feitas sobre lideranças participativas, em que as empresas se aparelham para implantar, monitorar e corrigir os programas de qualidade total, montando, assim, equipes de melhoria de qualidade. Portanto, considera-se que a qualidade está ligada diretamente com as exigências e necessidades dos clientes, também a qualidade é obtida por intermédio de cada membro que constitui uma empresa, o qual deve ser consciente do seu papel a cumprir, na prestação de serviços diferenciados, visando a satisfazer às expectativas do cliente.

2.3. Conquistando o Cliente

Estudos provam que custa mais reconquistar um cliente perdido do que buscar novos no mercado. O cliente é o maior patrimônio que uma empresa pode ter, pois é por meio dele que a empresa pode se manter em operação e, conseqüentemente, atingir os resultados em busca de sua perenidade. Uma empresa para ser bem reconhecido pelo cliente, precisa ter ações que justifique esse fato, claro que em primeiro lugar fica a qualidade dos serviços prestados. Infelizmente é da cultura de vários profissionais contábeis a postura de ficar somente no escritório e trabalha de forma operacional, o que prejudica muito sua capacidade como gestor. As organizações devem pensar e olhar com mais atenção para o consumidor. Ou seja, é enxergar por meio dos olhos dos clientes para entender suas reais necessidades.

Inácio (2004, p.13) afirma que o foco no cliente requer compreender toda a demanda e expectativa dos clientes assegurando que os objetivos da organização estejam ligados compartilhando internamente com tais demandas e expectativas. Na visão de Augusto (2006,

p.117), o serviço contábil deve ser visto pelo empresário como sendo de boa qualidade, e para isso deve-se atender a alguns requisitos necessários, que são eles: atender às normas fiscais; pôr em prática os princípios contábeis; cumprir os prazos estabelecidos pelo ente Federal, Estadual e Municipal; ter uma boa apresentação; executar os serviços em tempo hábil e com segurança; além de manter um total controle na parte gerencial das empresas. A retenção de cliente está ligada a qualidade dos serviços contábeis. Fidelizar clientes é o que todas as empresas devem buscar para poder manter seus próprios negócios, pensando com o foco no cliente. Existem seis passos que facilita e organiza o trabalho do contador: Conhecer o cliente; criar vínculos; encantamento é chave; estabelecer um canal de comunicação; monitorar a efetividade das ações; buscar inovações.

Em todos os contatos, no ambiente do cliente, no escritório, sempre tem que ter o máximo de cuidado e atenção aos detalhes, é melhor pecar pelo excesso, do que passar a impressão de desatenção, pouco interesse e desorganização.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo apresentamos os recursos metodológicos utilizados para a realização do estudo como: pesquisa bibliográfica, documental e questionário. Destacamos que se trata de uma pesquisa quantitativa e na qual tivemos contato direto com os sujeitos pesquisados.

Segundo Gil (1999, p. 17), pesquisa é definida como o

(...) procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

Este trabalho foi realizado na Cidade de Campina Grande-PB, abrangendo os bairros do local estudado.

O estudo tem uma ótica de explorar e conhecer a qualidade dos serviços contábeis através de aplicação de questionários com perguntas pré-definidas e entrevistas a um número específico de clientes em alguns bairros da cidade ao qual tem verificado o resultado dos dados, com aspecto quantitativo devido á dificuldade do estudo de caso proposto.

3.1. Desenho da Investigação

A abordagem do presente estudo é do tipo quantitativo, devido ao emprego de dados numéricos. Os dados tiveram análise com aspecto descritivo, por descrever a complexidade do problema. O objeto de estudo foi identificar e fazer um levantamento da qualidade dos serviços prestados pelas organizações contábeis.

3.2. Fonte de Dados

A pesquisa se utilizou de dados primários, coletados mediante a observação direta junto aos postos operatórios, entrevistas e questionário programado com questões pré-definidas e objetivas.

4. Resultado da Análise

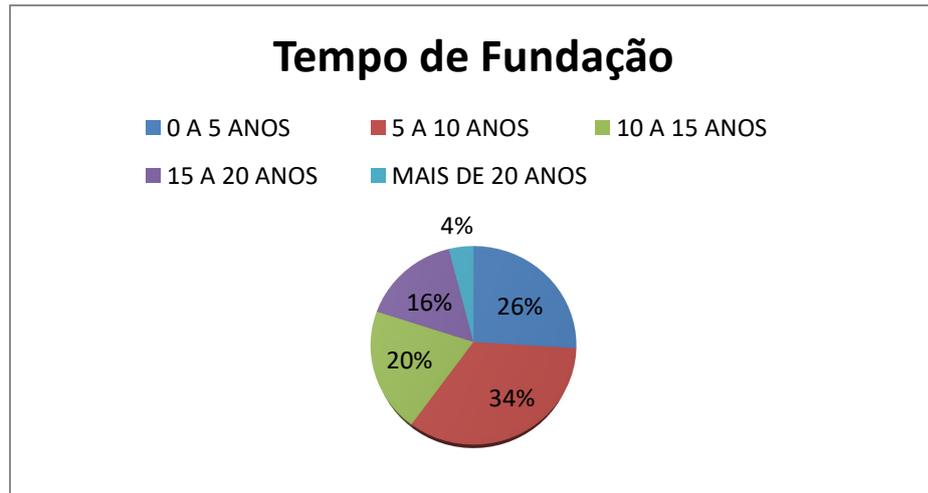
Neste capítulo será apresentado o resultado da pesquisa realizado por 50 empresas de pequeno e médio porte da cidade de Campina Grande na Paraíba no qual foi conseguido e extraído a partir do questionário e dividido em dois aspectos: gerais, relacionados aos serviços contábeis.

4.1 Aspectos Gerais

Para um melhor entendimento, nos aspectos gerais iremos abordar alguns fatores relevantes relacionados as empresas.

Tabela I: Qual o tempo de fundação da empresa?

TEMPO DE FUDANÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
0 A 5 ANOS	13	26%
5 A 10 ANOS	17	34%
10 A 15 ANOS	10	20%
15 A 20 ANOS	08	16%
MAIS DE 20 ANOS	02	4%
TOTAL	50	100%

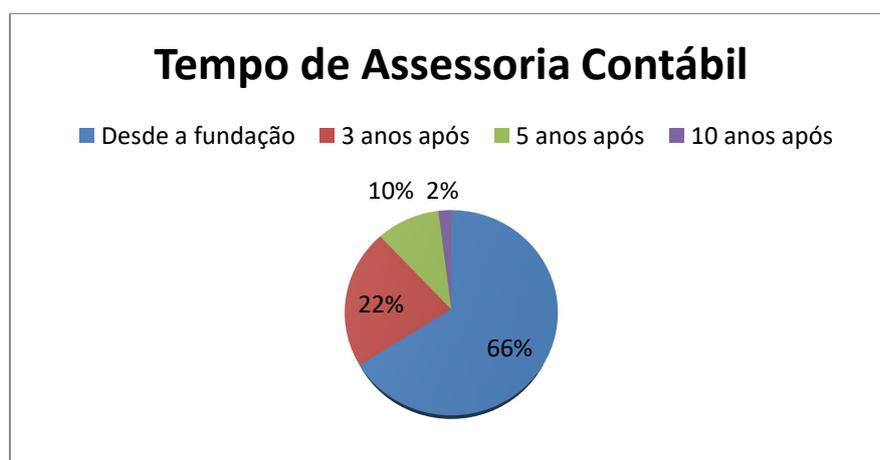


Fonte: Própria, 2016.

Podemos notar que 34% das empresas tem entre 5 a 10 anos de existência. Juntamente com os 26% de 0 a 5 anos pode-se nós passar a ideia de que a cidade de Campina Grande possui um polo de empresas jovens que ainda buscam consolidar suas ações na cidade. Diferente dos demais que mostram ter uma certa força nos seus respectivos ramos.

Tabela II: Por quanto tempo a empresa recebe assessoria contábil?

TEMPO DE ASSESSORIA CONTÁBIL	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
DESDE A FUNDAÇÃO	33	66%
3 ANOS APÓS	11	22%
5 ANOS APÓS	05	10%
10 ANOS APÓS	01	2%
TOTAL	50	100%

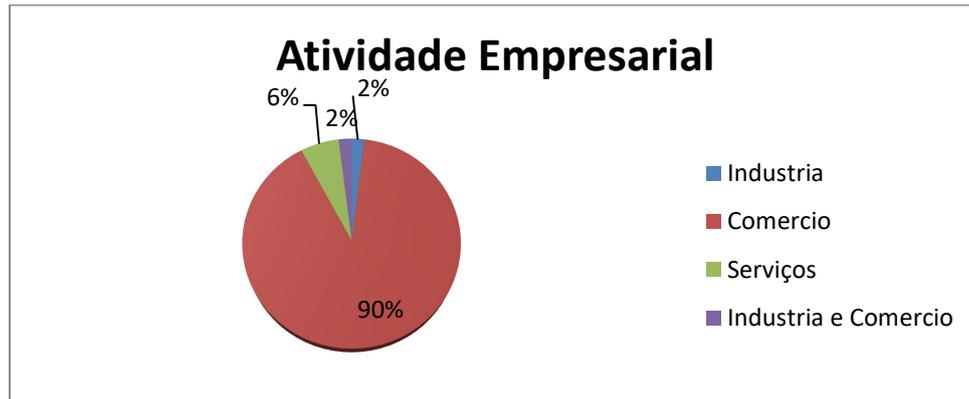


Fonte: Própria, 2016.

Conforme o gráfico a maioria das empresas, 66%, possuem assessoria contábil desde sua fundação, o que mostra um maior entendimento e segurança de suas obrigações e direitos perante o governo.

Tabela III: Qual a atividade de sua empresa?

ATIVIDADE EMPRESARIAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
INDÚSTRIA	01	2%
COMÉRCIO	45	90%
SERVIÇOS	03	6%
INDÚSTRIA E COMÉRCIO	01	2%
TOTAL	50	100%

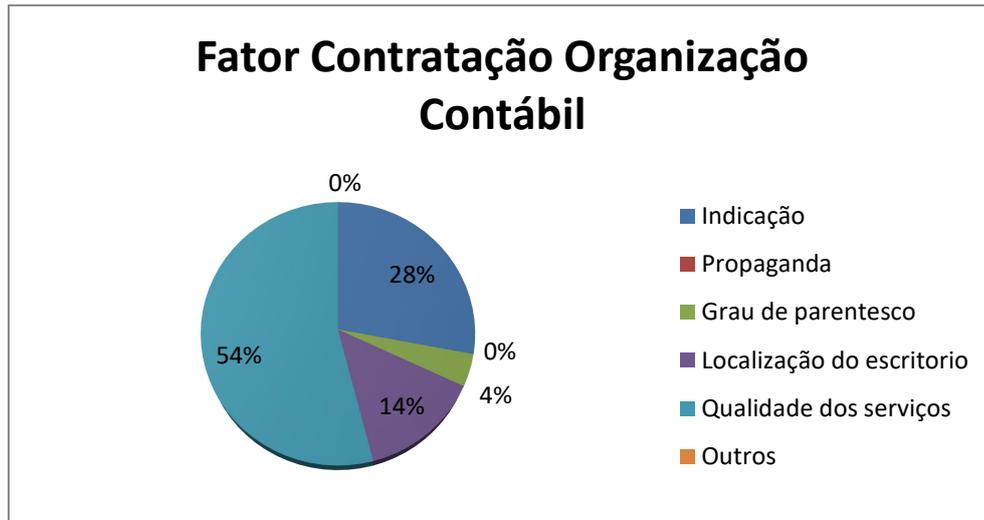


Fonte: Própria, 2016.

Na tabela III, é de forma quase totalitária as empresas no ramo de comércio representando 90% dos entrevistados, pois se trata de uma região de forte comércio atendendo não só a cidade mais toda a região circunvizinha de Campina Grande.

Tabela IV: Qual foi o fator principal que o levou a contratar a organização contábil?

FATOR CONTRATAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO CONTÁBIL	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
INDICAÇÃO	14	28%
PROPAGANDA	0	0%
GRAU DE PARENTESCO	2	4%
LOCALIZAÇÃO DO ESCRITÓRIO	7	14%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	27	54%
OUTROS	0	0%
TOTAL	50	100%



Fonte: Própria, 2016.

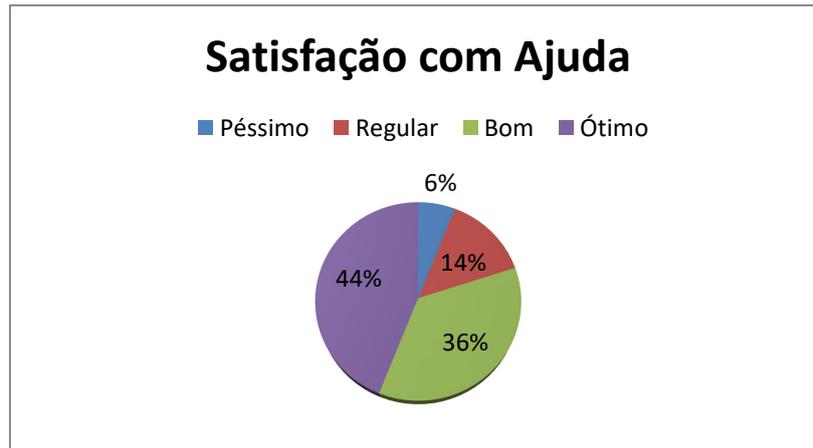
Na tabela IV, a qualidade dos serviços apresentados nas organizações contábeis é o que maior influência para a contratação de uma empresa com 54% seguido pela indicação com 28%. Localização somou 14% e grau de parentesco apenas 4%. Já propaganda e outros não somaram porcentagem.

4.2 Aspectos Relacionados aos Serviços Contábeis

Esses aspectos apresentados, tem como o objetivo de identificar a qualidade e a eficácia das empresas que fazem a assessoria dos respectivos clientes, sendo mostrada aspectos importantes para elaboração do trabalho.

Tabela I: Demonstre sua satisfação em relação vontade em ajudá-lo:

SATISFAÇÃO COM AJUDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
ÓTIMO	22	44%
BOM	18	36%
REGULAR	07	14%
PÉSSIMO	03	6%
TOTAL	50	100%

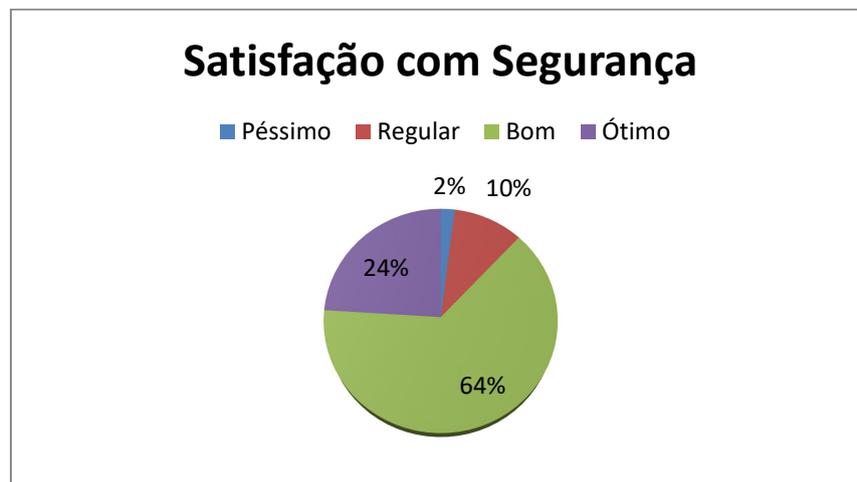


Fonte: Própria, 2016.

A grande maioria, tanto ótimo 44% e bom 36%, mostra o interesse dos escritórios em ajudar seus clientes em diversas tomadas de decisões tanto no aspecto pessoal e contábil. Regular ficou com 14% e péssimo apenas 6%.

Tabela II: Sua satisfação em relação segurança com os serviços prestados?

SATISFAÇÃO COM SEGURANÇA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
ÓTIMO	12	24%
BOM	32	64%
REGULAR	05	10%
PÉSSIMO	01	2%
TOTAL	50	100%

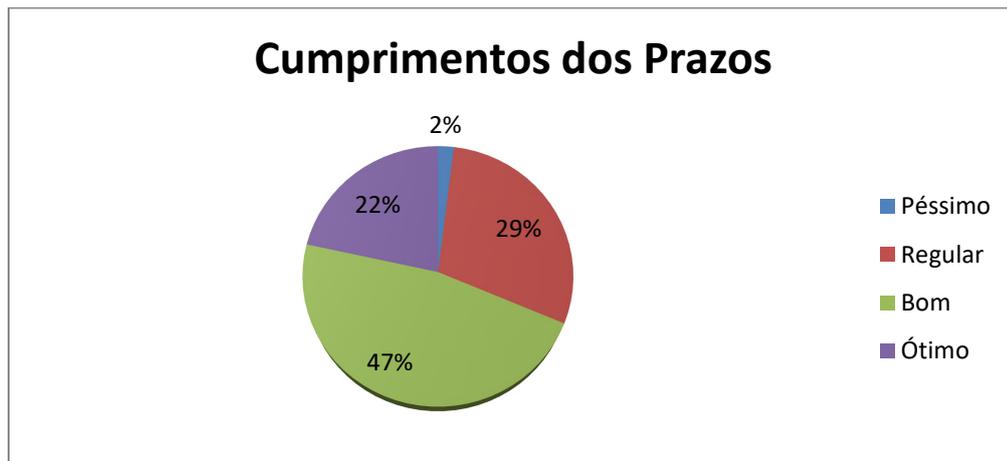


Fonte: Própria, 2016.

Mais uma vez, as empresas se sentem seguros por entregar seu patrimônio na mão dos profissionais contábeis na cidade. 64% dos entrevistados acham a qualidade de segurança bom acompanhado de 24% que acham a qualidade da segurança ótima.

Tabela III: O grau de comprometimento em relação ao cumprimento de prazos é:

CUMPRIMENTO DOS PRAZOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
ÓTIMO	11	22%
BOM	24	48%
REGULAR	14	28%
PÉSSIMO	01	2%
TOTAL	50	100%



Fonte: Própria, 2016.

As organizações contábeis de Campina Grande surpreendem com qualidade dos cumprimentos dos prazos, apesar dos prazos serem muito curtos e em poucos espaços de tempos, se saíram bem. Ótimo 22%, bom 48%, regular 28% e péssimo 2%.

Tabela IV: O serviço prestado pelo escritório de contabilidade é:

SERVIÇOS PRESTADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
ÓTIMO	12	24%
BOM	27	54%
REGULAR	07	14%
PÉSSIMO	04	8%
TOTAL	50	100%

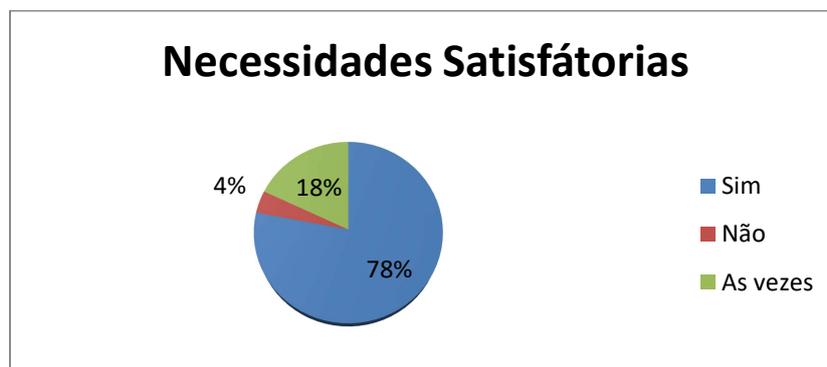


Fonte: Própria, 2016.

Os serviços possuem na sua maioria, percentuais de ótimo com 24% e de bom 54%. Já regular ficou com 14% e péssimo apenas 8% dos pesquisados. Mais uma vez, a alta qualidade e o aproveitamento das organizações contábeis vêm se transformando em um grande diferencial para poder competir entre si, aumentar os negócios e satisfazer uma grande quantidade de clientes.

Tabela V: O serviço prestado pela organização contábil está atendendo de forma satisfatória as necessidades da empresa?

NECESSIDADES SATISFÁTORIAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	39	78%
NÃO	02	4%
ÀS VEZES	09	18%
TOTAL	50	100%



Fonte: Própria, 2016.

Como mostra o resultado, 78% dos pesquisados sentem-se satisfeitos com os serviços apresentados. Essa qualidade melhorada, aonde mostra o quanto o mercado é competitivo, impulsionando cada vez mais as organizações contábeis evoluírem nos seus atendimentos e

atenção com os clientes. Nessa contramão apenas 18% responderam às vezes satisfazem os clientes e 4% não da o verdadeiro valor aos contratados.

Tabela VI: Os serviços prestados pelo contador ou contadores são realizados corretamente e com agilidade?

AGILIDADES DOS SERVIÇOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	44	88%
NÃO	02	4%
ÀS VEZES	04	8%
TOTAL	50	100%



Fonte: Própria, 2016.

O resultado apresentado nós mostra que a agilidade e rapidez da prestação dos serviços é um fator que a grande maioria das empresas praticam no seu total de 88% indicando uma atenção e responsabilidade com seus clientes. 8% registraram as vezes e apenas 4% não.

Tabela VII: A movimentação contábil e financeira da sua empresa é mantida em dia pelo seu contador?

MOVIMENTAÇÃO FINANCEIRA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	50	100%
NÃO	0	0%
ÀS VEZES	0	0%
TOTAL	50	100%

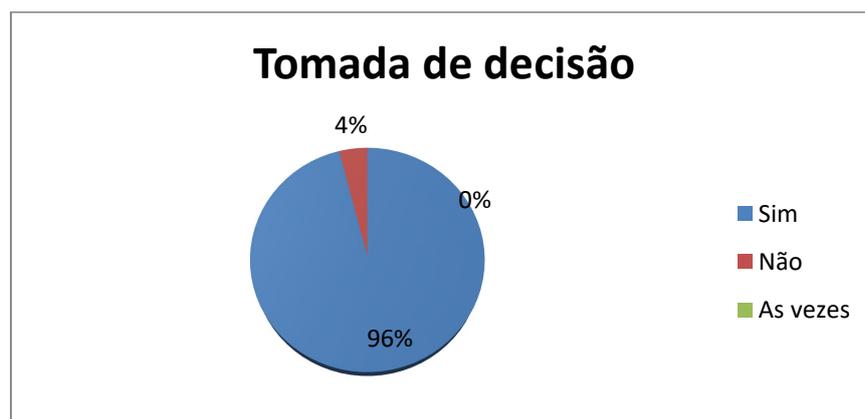


Fonte: Própria, 2016.

100% relataram de forma unânime que a movimentação contábil e financeira é mantida em dia pelo contador, o que confirma a eficiência e a confiança adquirida pelas empresas pesquisadas.

Tabela VIII: As informações contábeis fornecidas têm ajudado para uma tomada de decisão na sua empresa?

TOMADA DE DECISÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	48	96%
NÃO	2	4%
ÀS VEZES	0	0%
TOTAL	50	100%



Fonte: Própria, 2016.

Esse resultado nos mostra que, ao longo do tempo, os donos de empresas de diferentes ramos de atividade, pede e consultam uma outra opinião, por isso existe uma certa exigência para querer contratar um profissional com um amplo conhecimento de diversos tipos de gestões.

Tabela IX: Você mudaria de empresa de serviços contábeis hoje?

MUDANÇA DE ESCRITÓRIO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	07	14%
NÃO	43	86%
TOTAL	50	100%



Fonte: Própria, 2016.

A grande maioria aprova a qualidade dos serviços contábeis de suas empresas, conforme 86% mantém fiel e que não haveria um motivo para uma mudança de profissional da área.

5. Considerações Finais

Este estudo teve por objetivo identificar e analisar a qualidade dos serviços contábeis realizados na região da cidade de Campina Grande, com o intuito de uma melhor orientação do trabalho do profissional da contabilidade. Para alcançar esse resultado, foi realizada uma pesquisa de campo junto a 50 empresas, conforme está exposto na metodologia de estudo.

Os resultados alcançados nesta pesquisa mostram que, a maioria das empresas (34%) estão no mercado entre 5 e 10 anos, sendo enquadrada na sua maior parte na atividade de comércio (90%).

Identifica-se que boa parte dos entrevistados, cerca de 54%, acham bom o serviço prestado pelo escritório de contabilidade, reforçado pela ótima satisfação (44%) e uma total segurança e responsabilidade (64%).

Constatou-se também que 78% dos clientes pesquisados declararam que os serviços prestados pelas organizações contábeis é correto e tem agilidade, 100% relataram de formam unânime que a movimentação contábil e financeira é mantida em dia pelo contador, observou-se ainda que quase a metade das empresas (96%) responderam que as informações contábeis tem ajudado na tomada de decisão, pois mostra que os empresários campinenses consideram importante uma opinião a mais de visão técnica e de qualidade, diminuindo e evitando erros que antes surgiam frequentemente.

Dessa forma, os resultados obtidos por meio desta pesquisa apontam contribuições significativas tanto para os estudos acadêmicos da temática, quanto para os profissionais contábeis atuantes, visto que pode auxiliar no monitoramento do seu desempenho, como maneira de direcionar suas ações a partir das correlações existentes entre as variáveis analisadas.

A sobre vida de uma empresa nos dias de hoje está diretamente ligada na busca da perfeição e melhorias aos serviços prestados pelo escritório de contabilidade aos seus clientes. É de fundamental importância prestar um serviço contábil com qualidade para as empresas, independente do seu tamanho.

Diante dos fatos, conclui-se que durante a pesquisa foi constatado uma satisfação em relação aos serviços prestados, mas é de grande importância que os contadores entendam o quanto são importantes e fundamentais para seus clientes em suas tomadas de decisões, pois são eles que conhecem suas necessidades atuais e futuras, e através das informações, pode-se buscar alternativas para trazer um maior benefício para as empresas e com isso uma maior satisfação dos serviços prestados.

ABSTRACT

TAVEIRA, Arthur Martins de Souza Cesario. **The Quality of Care and Services For Financial Organizations of the city of Campina Grande, Paraíba. 2016. 24.** Work completion of course - Course of Accounting Sciences, State University of Paraíba, Campina Grande, 2016.

This completion of course work attempted to identify, analyze and show the quality requirements regarding the provision of accounting services provided to various sectors of service, industry and commerce in the city of Campina Grande, PB. The general objective of this research aims to survey the quality of services provided by financial organizations to their customers in the city of Campina Grande. The specific objectives of this research aims to highlight in literature have on the quality of financial services, with a focus on customer satisfaction. Identify through a questionnaire applied to customers of the different organizations surveyed, on satisfaction of services provided. Develop an analysis of the

results obtained from the research. Therefore, we conducted a field study, descriptive, with a qualitative approach. Data collection was through the application of a structured questionnaire with assertions related to the object of study. The results obtained through this research show significant contributions to academic studies, and to the professionals and can assist in monitoring their performance. With so esteemed that this work will contribute scientifically to constantly seek the quality of services in order that their customers are satisfied.

Key - words: quality, service, services.

REFERÊNCIAS

- AUGUSTO, H. C. G. **Os serviços contábeis necessários à gestão das empresas do comércio varejista da cidade de Sousa-PB.** Monografia Curso Especialização em Gestão de Negócios Público e Gestão estratégica de negócios – Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, Universidade Federal de Campina Grande, Campus de Sousa/PB, 2006.
- Administração Geral** (3 Grau) - Faculdade Marechal Rondon, São Manuel, 2004.
- Estudando teoria da contabilidade.** Organizadores: Jose Francisco Ribeiro Filho, Jorge Lopes Maricleide Pederneiras. Informações: 1ª edição (2009) 1ª Tiragem Páginas: 362 páginas Formato: 21 cm x 28 cm ISBN 978-85-224-5540-9 Código: 031355614, São Paulo: Editora Atlas.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- INÁCIO, Danilo Rafael. **Qualidade no atendimento: um sinal de sucesso?** 2004. 1 v.
- LISBOA, L. P. **Ética Geral e Profissional em Contabilidade.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- Rodrigues, Leôncio Martins. **Industrialização e atitudes operárias.** São Paulo, Hucitec, 1985.
- ROLIM, F. D. **A qualidade da Gestão na Informação Radiofônica, na difusora Rádio Cajazeiras 1070 RHZ.** Monografia Curso Especialização em Gestão de Negócios e Negócios Públicos. Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, Universidade Federal de Campina Grande, Campus de Sousa/PB, 2006.
- RIBEIRO, Jose Francisco Filho, Lopes José, Pederneira Maricleide. **Estudando Teoria da Contabilidade,** organizadores. São Paulo: Atlas, 2009.
- SÁ, Antonio Lopes de. **Fundamentos da contabilidade geral.** Curitiba: Juruá, 2005.
- SÁ, Antônio Lopes de. **História geral da contabilidade o Brasil Brasília:** Conselho Federal de Contabilidade, 2008.
- SLACK, Nigel, et al. **Administração da produção.** São Paulo: Atlas, 1997. 726p.

QUESTIONÁRIO

UEPB - UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CCSA – CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
DECON – DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE

Prezado Cliente,

Eu, Arthur Martins de Souza Cesário Taveira, estou solicitando sua colaboração para responder as questões abaixo, com o intuito de possibilitar o desenvolvimento do meu trabalho de conclusão de curso, cujo objetivo consiste em investigar "A QUALIDADE DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS PRESTADOS PELAS ORGANIZAÇÕES CONTÁBEIS DA CIDADE DE CAMPINA GRANDE". Esta pesquisa é realizada sob orientação do Prof. José Péricles Alves Pereira

Desde já conto com sua colaboração e meus sinceros agradecimentos pela sua participação. Informo que os dados coletados serão tratados com o sigilo próprio de um trabalho científico.

Atenciosamente,

Arthur Martins de Souza Cesário e Taveira.

1.1 Aspectos gerais

a) Qual é o tempo de existência da empresa?

() 0 a 5 anos

() de 5 a 10 anos

() de 10 a 20 anos

() mais de 20 anos

b) Por quanto tempo a empresa recebe assessoria contábil?

- Desde a fundação
- 3 anos após fundação
- 5 anos de fundação
- 10 anos de fundação

c) Qual a atividade de sua empresa?

- Indústria
- Comércio
- Serviço
- Indústria e comércio

d) Qual foi o fator principal que o levou a contratar a organização contábil?

- Indicação;
- Propaganda;
- Grau de parentesco;
- A localização do escritório;
- Conhecimento sobre a qualidade dos serviços;
- Outros

2.2 Aspectos relacionados aos serviços contábeis

a) Sua satisfação em relação vontade em ajudá-lo:

- Péssimo Regular Bom Ótimo

b) Sua satisfação em relação segurança com os serviços prestados?

- Péssimo Regular Bom Ótimo

c) O grau de comprometimento em relação ao cumprimento de prazos é:

Péssimo Regular Bom Ótimo

d) O serviço prestado pelo escritório de contabilidade é:

Péssimo Regular Bom Ótimo

f) O serviço prestado pela organização contábil está atendendo de forma satisfatória as necessidades da empresa?

Sim Não Às vezes

g) Os serviços prestados pelo contador ou contadores são realizados corretamente e com agilidade?

Sim Não Às vezes

h) A movimentação contábil e financeira da sua empresa, é mantida em dia pelo seu contador?

Sim Não Às vezes

i) As informações contábeis fornecidas têm ajudado para uma tomada de decisão na sua empresa?

Sim Não Às vezes

j) Você mudaria de empresa de serviços contábeis hoje?

Sim Não